



Programme de la formation

GESTION DES CONFLITS

 Mixte sur site et à distance

 10 heures sur 1,5 jour(s)

 Salarié en poste, Demandeur d'emploi, Indépendant et dirigeant, Jeune en insertion professionnelle, Bénévole · De 1 à 10 participants

 À partir de 1 100 € Net de taxe par participant

 Formation certifiante [RNCP37889](#) gérée par France Compétences

Description courte**Gérer les conflits : posture, outils et solutions**

Une formation de 10 heures pensée **par et pour les managers**, avec un focus concret sur les **conflits intergénérationnels**. Grâce à des outils puissants comme, entre autres, la **CNV** ou le **modèle DESC**, vous apprendrez à désamorcer les tensions avant qu'elles n'exploient.

Au programme : **analyse de pratiques, jeux de rôle réalistes, fiches outils prêtes à l'emploi...** et des solutions pour retrouver un **cadre serein et productif dans votre service**.

Profil des participants

être titulaire du baccalauréat ou équivalent

ayant une connaissance métier dans le tourisme et/ou la restauration

avoir un bon niveau de français

Etre autonome avec les outils informatiques et dans la manipulation des outils bureautiques

Prérequis

Disposer d'un ordinateur, tablette ou smartphone avec une connexion internet fiable (si la formation est à distance)

Objectifs

Dans le cadre d'un management tout ou partie d'un service ou d'une business unit (BU)

Gérer les conflits dans le cadre d'un management opérationnel

- être en posture de médiateur ou de régulateur
- Comprendre les mécanismes du conflit. Agir et réguler avec efficacité

Aptitudes et compétences visées / attestées

Aptitudes et compétences visées / attestées

□ Aptitudes relationnelles

- Identifier les signaux faibles et déclencheurs de conflits dans une brigade.
- Adopter une posture de **communication assertive** et non violente.
- Prendre du recul émotionnel pour mieux réguler les tensions.

□ Compétences en gestion de conflit

- Analyser une situation conflictuelle
- Utiliser efficacement la **CNV (Communication Non Violente)** pour désamorcer un conflit.
- Appliquer la **méthode DESC** pour formuler des recadrages constructifs.

Compétences managériales dans le service

- Gérer les **conflits intergénérationnels** au sein d'une équipe cuisine (entre anciens et jeunes recrues).
- Mettre en place des outils simples de prévention et de suivi des tensions.
- Mobiliser l'équipe autour de solutions concrètes et partagées.

Compétences transversales

- Construire un **plan d'action personnel** pour mieux gérer les conflits à venir.

Contenu

Module 1 : Identifier et comprendre, Basé sur des Apports interactifs :

Les fondamentaux de la gestion de conflit

Module 2 : Ajuster sa communication

outils de communication et postures

Module 3 : agir et réguler

Pédagogie et organisation

méthodes pédagogiques en présentiel :

- supports pédagogiques liés aux modules traités
- QCM
- Etudes de cas, analyse de cas concrets

Méthodes distancielles et e-learning

Siège social 4 rue Marconi - 57070 METZ

SAS au capital de 100 000 € - SIRET 479 531 360 00036 - 03 87 20 19 29 - contact@cadresenmission.com
Numéro d'enregistrement de formation : 41 57 02349 57 auprès du Préfet de la Région Grand Est

- supports pédagogiques liés au modules traités

- utilisation des plateformes de type zoom et/ou googlemeet
- utilisation de tableau numérique
- A la fin de chaque séance, l'apprenant reçoit les travaux effectués

Positionnement et Modalités d'évaluation des acquis

L'évaluation se fera au travers d'une étude de cas confiée par la formatrice et d'une mise en situation issue de l'expérience terrain de l'apprenant.

Il est attendu une présentation de 15 minutes de l'application pratique de l'apprenant

En complément et tout au long des 2 modules, il sera ponctué de QCM et d'exercices validant la notion ou la méthode étudiée.

Mode de validation

Attestation de fin de formation

La formation peut être complétée par le passage du certificat - Management Commercial Opérationnel, codée RNCP37889

L'inscription au passage de ce pôle s'effectue en candidat libre sur le site cyclades à l'adresse <https://candidat-examens-concours.gouv.fr/cyccandidat/portal/accueil>

Financements possibles

- OPCO
- CPF
- financement individuel ou société

Modalités et délai d'accès

durée, dates et horaires de la formation: 10 heures

le délai d'accès sera établi en fonction des financements

Référent handicap

PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP : (*mise en place de compensation...*)

Contact : Référent handicap 02 51 84 95 55 / 06 28 70 45 28 / nadiahadjeri@cadresenmission.com

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

personne en situation de handicap

contact : référent handicap Cadres en Mission 02 51 84 95 55 / 06 28 70 45 28

Intervenant

Juliette LACOSTE, formatrice professionnelle pour adultes, intervenante en intra et inter entreprises
forme en management, commerce & affaires, marketing, gestion de projets en langue française et
anglaise

Contact: juliette.lacoste@gmail.com / 06 82 80 15 74